RAPOR MERAH LAYANAN PUBLIK

Jum'at, 26 Januari 2018 - Shintya Gugah Asih T.

BANDAR LAMPUNG, KOMPAS - Empat kabupaten di Provinsi Lampung menerima rapor merah dari Ombudsman RI karena berkomitmen rendah dalam pelayanan publik.

BANDAR LAMPUNG, KOMPAS Empat kabupaten di Provinsi Lampung menerima rapor merah dari Ombudsman RI, dalam penilaian kepatuhan standar pelayanan publik. Pasalnya, sebagian satuan kerja dinilai berkomitmen rendah dalam melaksanakan pelayanan publik.

Empat kabupaten dengan rapor merah itu adalah Pringsewu, Pesawaran, Lampung Tengah, dan Lampung Timur. Adapun Kabupaten Lampung Selatan mendapat rapor kuning atas kinerja satuan kerja dalam penilaian kinerja layanan publik.

Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Lampung Nur Rakhman Yusuf mengatakan, rapor merah itu hasil penilaian 2017. Zona merah menandakan kepatuhan sangat rendah dalam standar pelayanan publik.

"Ini menandakan pelayanan yang diberikan pemerintah daerah masih di bawah standar pelaksanaan pelayanan publik sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009," kata Nur Rakhman saat memaparkan hasil penilaian Ombudsman, Kamis (25/1), di Bandar Lampung.

Dalam hasil penilaian, Kabupaten Pringsewu memperoleh nilai terendah 13,07. Adapun Pesawaran meraih nilai 21,97, Lampung Tengah 28,08, dan Lampung Timur 41,63. Sementara itu, skor Lampung Selatan 59,58.

Selama proses penilaian, Ombudsman menemukan sejumlah instansi yang tidak mencantumkan standar operasional prosedur dan tarif mengurus berbagai surat perizinan. Selain itu, ada juga instansi yang tidak menyediakan meja pelayanan dan ruang tunggu. Akses sarana dan prasarana bagi difabel juga sangat minim.

Bahkan, kata Nur Rakhman, ada instansi yang tidak memahami tugas pokok dan fungsinya. Dia mencontohkan, para pegawai di Dinas Pariwisata Kabupaten Pesarawan belum memahami aspek perizinan yang menjadi kewenangannya. Padahal, Pemkab Pesawaran menjadikan pariwisata sebagai salah satu program unggulan daerah.

Dia menambahkan, Ombudsman akan terus melakukan penilaian, hingga nantinya tiap kabupaten berada pada zona hijau. Penilaian berkala dilakukan per tahun, hingga terpenuhinya standar pelayanan publik minimal. Selain itu, Ombudsman akan menilai kepuasan layanan yang dirasakan masyarakat.

214 laporan

Sepanjang 2017, Ombudsman Lampung juga menerima 214 laporan terkait dugaan mala-administrasi oleh penyelenggara pelayanan publik. Laporan terbanyak yang masuk terkait pencetakan KTP elektronik. "Ada 63 laporan berupa penundaan berlarut dalam pencetakan KTP elektronik," kata Nur Rakhman.

Dia mengatakan, permasalahan pencetakan KTP elektronik tidak hanya terkait kekurangan blangko. Namun, pegawai di dinas kependudukan dan catatan sipil (disdukcapil) juga tidak memberikan basis data secara transparan. Hal itu membuat masyarakat tidak mendapat informasi tentang kepastian waktu pencetakan KTP elektronik.

"Yang terjadi di lapangan, saat warga datang ke kantor disdukcapil, petugas hanya menginformasikan kalau KTP elektroniknya belum jadi. Masyarakat hanya diminta kembali keesokan harinya," katanya.

Padahal, katanya, pegawai semestinya memberikan daftar tunggu pencetakan KTP elektronik kepada warga. Selain itu, petugas harus proaktif menghubungi warga. Sehingga warga mendapatkan kepastian waktu.

Wakil Bupati Pringsewu Fauzi mengatakan komitmennya untuk memperbaiki kinerja pelayanan publik. "Kami akan berupaya maksimal memperbaiki kinerja pelayanan publik agar tahun depan mendapat rapor hijau dari Ombudsman," katanya.

Pengamat kebijakan publik dari Universitas Lampung, Dedy Hermawan, mengatakan, hasil survei Ombudsman harus jadi masukan untuk memperbaiki pelayanan publik.

"Kepala daerah semestinya merespons dengan baik dan menjadikan poin-poin penilaian yang masih kurang sebagai prioritas untuk segera diperbaiki. Pemerintah kabupaten juga harus punya target," katanya.

Dedy mendorong agar pemkab dengan rapor merah, bisa membuktikan bahwa satuan kerja di daerahnya bekerja dengan baik. Hal itu dapat dibuktikan apabila mereka mendapat rapor hijau pada penilaian tahun depan.

Di era digital saat ini, kata Dedy, pemerintah daerah semestinya telah memiliki sistem pemerintahan berbasis elektronik. Dengan demikian, pelayanan untuk masyarakat semakin mudah dan transparan. (VIO)

Sumber : https://kompas.id/baca/nusantara/2018/01/26/rapor-merah-layanan-publik/